

# 通過GMS和EAG在CUE中管理提示

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[提示管理](#)

[問候語管理系統\(GMS\)](#)

[緊急候補問候語](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔通過使用問候管理系統(GMS)和緊急候補問候語(EAG)，概述如何在Cisco Unity Express中管理提示。

GMS是基於電話的介面，允許Cisco Unity Express管理員錄製新的或刪除現有的自定義音訊提示，而無需使用PC或聲音編輯軟體。這些提示隨後可用於各種Cisco Unity Express自動話務員(AA)指令碼，例如預設AA中的「歡迎」提示。EAG是GMS中的一個選項，允許使用者錄製、修改、啟用或禁用在常規問候之前播放的特殊問候語，通知呼叫者某些臨時事件或消息。

## 必要條件

### 需求

GMS和EAG功能需要Cisco Unity Express 1.1.1版或更高版本。整合方法 ( Cisco CallManager或CallManager Express ) 並不重要。所有配置和螢幕輸出示例均取自Cisco Unity Express版本1.1.1。

讀者應具備管理和使用Cisco Unity Express的基本知識。

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 提示管理

Cisco Unity Express能夠通過AA指令碼播放儲存在模組中的音訊檔案。這些音訊檔案可以從PC上傳，也可以使用GSM電話號碼呼叫到Cisco Unity Express儲存。如果從PC上傳，音訊檔案必須採用G.711 u-law、8 kHz、8位、單聲道格式。

要通過GUI管理提示，管理員應選擇**Voice Mail > Prompts**。

Caution: This function is for advanced users only.

1 - 3 of 3 result(s)

<input type="checkbox"/>	△ Prompt Name	Creation Date	Length (Bytes)	Length (Seconds)
<input type="checkbox"/>	AAWelcome.wav	Fri Feb 20 06:11:37 EST 2004	15860	1.9825
<input type="checkbox"/>	AltGreeting.wav	Thu Jun 17 12:42:58 EDT 2004	18298	2.28725
<input type="checkbox"/>	UserPrompt_06172004102117.wav	Thu Jun 17 10:21:17 EDT 2004	20218	2.52725

Rows per page: 10

要下載檔案，請先檢查檔案，然後按一下**Download**按鈕或**Upload**按鈕，選擇要上傳的本地PC上的檔案。無法直接重新命名檔案。而是必須下載這些檔案，然後使用新名稱重新上傳（然後刪除原始檔案）。

**注意：**每個問候語或提示檔案的大小不能超過1 MB。這意味著音訊本身的持續時間不能超過兩分鐘。

**注意：**可以記錄的自定義提示的數量有限。目前，Cisco Unity Express高級整合系統(AIM-CUE)的

這一限制為25,Unity Express網路模組(NM-CUE)為50。

**注意：**要從命令列介面(CLI)訪問此相同資訊，可以使用**show ccn prompts**命令，如下所示：

```
cue-3660-41a> show ccn prompts
Name: AAWelcome.wav
Last Modified Date: Fri Feb 20 06:11:37 EST 2004
Length in Bytes: 15860
Name: UserPrompt_06172004102117.wav
Last Modified Date: Thu Jun 17 10:21:17 EDT 2004
Length in Bytes: 20218
Name: AltGreeting.wav
Last Modified Date: Thu Jun 17 12:42:58 EDT 2004
Length in Bytes: 18298
```

AAWelcome.wav是AA與Cisco Unity Express一起使用的預設提示。

可以使用ccn CLI命令操作提示，如下所示：

```
cue-3660-41a> ccn copy prompt UserPrompt_06172004102117.wav url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav
username me password pw
cue-3660-41a> ccn copy url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav prompt MyNewPrompt.wav username me
password pw
cue-3660-41a> ccn delete prompt UserPrompt_06172004102117.wav
Are you sure you want to delete this prompt? (y/n) y
```

此範例首先將檔案(UserPrompt\_06172004102117.wav)複製到FTP伺服器 ( 作為MyPrompt.wav )。然後，它會將該檔案複製回MyNewPrompt.wav。最後刪除UserPrompt\_06172004102117.wav檔案。因此，UserPrompt\_06172004102117.wav檔案被重新命名為MyNewPrompt.wav。沒有其它rename命令可用，因此這是更改檔名的唯一方法。

**注意：**從FTP伺服器複製檔案時，該伺服器必須支援被動FTP(PASV)和cURL才能載入檔案。如果它不支援cURL，則可能會返回Unable to get Prompt file size等消息。

## [問候語管理系統\(GMS\)](#)

GMS允許您使用電話錄製或刪除音訊檔案，而不是使用GUI或CLI上傳或下載在其他地方生成的音訊檔案。GMS是一個系統指令碼，在Cisco Unity Express初始化嚮導運行或CLI中呼叫配置的號碼啟動。

**注意：**除使用EAG外，無法修改提示。如果存在需要更改的現有提示，則必須記錄一個新提示，並更改AA指令碼以引用新提示。由於沒有顯式重新命名功能，另一個選項是刪除現有提示，下載新提示，並最終使用原始提示的名稱重新上傳新提示。

除EAG外，GMS不影響這些音訊檔案的使用位置或方式，也不影響是否播放特定提示。這是劇本的責任。GMS僅允許您在Cisco Unity Express中填充各種提示，並更改這些提示，而無需通過PC訪問網路。它還可以消除關於如何生成正確格式檔案的擔憂。

此圖說明在GUI中從Voice Mail > Call Handling選項中配置的GMS號碼：

在show cnn trigger ...命令的輸出中也可以找到相同的資訊：

```
cue-3660-41a> show cnn trigger ...
Name:                11002
Type:                SIP
Application:         promptmgmt
Locale:              en_US
Idle Timeout:        10000
Enabled:              yes
Maximum number of sessions: 1
```

GMS由promptmgmt應用程式標識。上面的Name欄位指示觸發此指令碼必須呼叫的編號，在本例11002是這種情況。

註：GMS最多預設為一個會話。

當呼叫給11002時，將運行promptmgmt.aef指令碼，並提示使用者「請輸入您的分機號，後跟井號(#)鍵」。輸入此密碼後，系統將提示使用者輸入其PIN碼，後跟井號(#)鍵。如果PIN碼、分機或嘗試登入的使用者沒有管理許可權，則呼叫者會收到「身份驗證失敗」的通知。三次嘗試失敗後，呼叫將斷開。

```
cue-3660-41a> show group detail groupname Administrators
Full Name:           Administrators
Description:
Phone:
```

```
Phone(E.164):
Language:      en_USOwners:
Members:      administrator gpburdell
```

```
cue-3660-41a> show user detail username gpburdell
Full Name:    gpburdell
First Name:
Last Name:    gpburdell
Nickname:     gpburdell
Phone:        11040
Phone(E.164):
Language:     en_US
```

```
cue-3660-41a> show user detail username administrator
Full Name:    administrator
First Name:
Last Name:    administrator
Nickname:     administrator
Phone:
Phone(E.164):
Language:     en_US
```

在以上示例中，Administrators組中有兩個成員，「administrator」和「gpburdell」。檢查「gpburdell」使用者時，您看到其號碼是11040。由於「管理員」使用者沒有郵箱（「電話」欄位為空），因此「gpburdell」帳戶是唯一能夠登入並使用GMS的帳戶。

**注意：**雖然Cisco Unity Express中的CLI不區分大小寫，但使用者和組名稱是。「Administrators」組與「Administrators」組不同。

要重置使用者的PIN，可使用user operator pin CLI命令，如下所示：

```
cue-3660-41a> user operator pin 32912
```

登入GMS後，會播放問候語（「歡迎使用問候語管理系統」），並向使用者顯示以下選項：

- 「按1管理候補問候語」（也稱為EAG）。
- "按2管理自定義提示。"
- "按\*退出。"

提示管理或選項2向使用者顯示以下選單：

- "按1錄製新提示。"如果達到提示限制，則使用者會聽到「抱歉，您已經錄製（25表示AIM，50表示NM）提示。」如果尚未達到該限制，使用者會聽到「在嗶聲處記錄新的提示」。記錄新提示後，使用者必須按井號(#)鍵完成輸入。記錄新提示後，系統會向使用者顯示以下選項："按1儲存提示。""按2放棄提示。"
- "按2播放或管理以前錄製的提示。"選擇選項2時，使用者會聽到「有x錄製的提示」，其中x代表提示總數。宣佈先前錄製的提示（例如「提示編號1...」）並按時間順序播放。播放完每個提示後，系統會向使用者顯示以下選項："按3刪除此提示。"刪除指令碼中引用的任何提示後，指令碼將自然禁用播放此檔案的功能。每次刪除操作後都會有一個確認請求（「如果您確定，請按1。」）。"按井號(#)進入下一個提示。""按\*可跳過提示的閱讀。"

使用GMS記錄新提示時，將以UserPrompt\_DateTime.wav的形式建立檔案，例如UserPrompt\_06172004102117.wav(06/17/2004 10:21:17)。不能從GMS重新命名這些檔案，而是必須使用GUI或CLI下載並以新檔名重新上傳（如前所示）。如果要在指令碼中使用新建立的檔案，則必須使用GUI或CLI進行分配，因為GMS也不可能這樣做。請記住，GMS只能新增新提示檔案或刪除現有提示檔案。如果要在指令碼中使用新建立的提示，則必須重新命名該提示以匹配指令碼

中的提示，或者必須更改指令碼以指向此新提示。

## [緊急候補問候語](#)

GMS的一個特殊部分，即緊急候補問候語(EAG)，允許Cisco Unity Express管理員記錄備用AA問候語，以便在出現緊急情況或其他短期事件（如節假日或雪天）時使用。

EAG基於AltGreeting.wav檔案的存在。Cisco Unity Express隨附的AA檢查此檔案的存在。如果檔案存在於Cisco Unity Express提示中，則啟用EAG。如果不存在，則禁用EAG。通過從提示儲存庫中刪除此檔案，EAG將被停用。換句話說，如果上傳了名為AltGreeting.wav的檔案，則啟用EAG。

**注意：**備用AA問候語決不會取代現有的AA問候語；在播放普通問候之前播放它。

在自定義Cisco Unity Express AA指令碼中，對checkaltgreet.aef子流的呼叫將檢查AltGreeting.wav檔案並播放該檔案（如果存在）。

**注意：**checkaltgreet.aef子流無法檢查是否存在其他檔案。因此，不可能有多個候補問候語檔案（例如每個AA有不同的候補問候語）。

使用者將看到以下EAG選單：

- "按1管理候補問候語。"如果備用AA問候語當前處於活動狀態，則使用者具有以下選項："按1聽取候補問候語。""按2重新錄製候補問候語。"如果選擇選項2，則使用者在嚶聲後記錄備用AA問候語，然後按井號(#)鍵完成輸入。完成此步驟後，系統將向使用者顯示以下選項："按1儲存並啟用候補問候語。""按2聽取候補問候語。""按3重新錄製候補問候語。""按3停用候補問候語。"停用備用AA問候語會將其從系統中刪除。如果以前未錄製備用AA問候語，則使用者具有以下選項："按1錄製候補問候語。"然後，使用者在嚶聲後記錄備用AA問候語，並按井號(#)鍵完成輸入。完成後，使用者可以使用以下選項："按1儲存並啟用候補問候語。""按2聽取候補問候語。""按3重新錄製候補問候語。"

## [相關資訊](#)

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)